

Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti Klinge, s.r.o.

I. Základné ustanovenia

Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len "VOP") upravujú vzťahy medzi prevádzkovateľom internetovej domény "ostraposta.sk", ktorým je spoločnosť Klinge s.r.o, IČO 50951386, DIČ 2120537826, Slovnaftská 8, 82105 Bratislava, zapísaná Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, vložka č. 120609/B, ako zhotoviteľa a poskytovateľa Služby (ďalej len „Ostrá Pošta“) a objednávateľom (odberateľom) Služby, ktorý môže byť aj spotrebiteľom (ďalej len „Zákazník“).

Tieto VOP platia iba pre dodanie tovarov a služieb na území Slovenskej republiky. Obchodné podmienky v prípade dodania služieb a tovarov mimo územia Slovenskej republiky budú dohadované individuálne.

Službou sa rozumie služba profesionálneho brúsenia nožov, prípadne iných predmetov vhodných na brúsenie, poskytovaná jednotlivcom a spoločnostiam na diaľku využitím špeciálnej obálky.

Ostrou Obálkou sa rozumie špeciálna obálka určená na prepravu predmetov (nožov, nožníc, a i.) za účelom ich opravy a brúsenia v Ostrej Pošte. Objednaním Ostrej Obálky si zákazník kupuje právo na využitie služieb brúsenia v objednanej hodnote tak, ako v prípade zakúpenia poukazu. Ostrá Obálka je teda je cenina, ktorej podoba, nominálna hodnota a spôsob použitia sú dané rozhodnutím spoločnosti, pri rešpektovaní týchto zmluvných podmienok.

Zákazníkom je spotrebiteľ alebo podnikateľ využívajúci Službu.

Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti.

Právne vzťahy predávajúceho so spotrebiteľom výslovne neupravené týmito VOP sa riadia príslušnými ustanoveniami zák. č 40/1964 Zb. Občianskym zákonníkom, ako aj súvisiacimi predpismi.

Podnikateľom sa rozumie:

- 1) osoba zapísaná v obchodnom registri,
- 2) osoba, ktorá podniká na základe živnostenského oprávnenia,
- 3) osoba, ktorá podniká na základe iného než živnostenského oprávnenia podľa osobitných predpisov,
- 4) osoba, ktorá vykonáva poľnohospodársku výrobu a je zapísaná do evidencie podľa osobitného predpisu.

Podnikateľom sa taktiež pre účely VOP rozumie ten, kto jedná v súlade s predchádzajúcou vetou v rámci svojej podnikateľskej činnosti. Ak uvedie Kupujúci v objednávke svoje identifikačné číslo (IČO), potom berie na vedomie, že pre neho platia pravidlá uvedené vo VOP pre podnikateľov.

Právne vzťahy Ostrej pošty so Zákazníkom, ktorým je podnikateľ, výslovne neupravené týmito VOP ani zmluvou medzi Ostrou Poštou a Zákazníkom sa riadia príslušnými ustanoveniami zák. č 513/1991 Zb., Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov, ako aj súvisiacimi predpismi. V prípade akýchkoľvek rozdielov medzi VOP a individuálnou zmluvou, má prednosť text zmluvy.

Zákazník podaním objednávky potvrdzuje, že sa dôkladne oboznámil s týmito VOP a že s nimi v celom rozsahu súhlasí, a to v znení platnom a účinnom v momente odoslania objednávky. Kópiu VOP dostane kupujúci ako prílohu potvrdenia objednávky na zadanú emailovú adresu.

Faktúru obsahujúcu základné údaje zmluvy, vrátane účtenky podľa zákona o evidencii tržieb a daňového dokladu, dostane Kupujúci formou odkazu na stiahnutie Faktúry. Kupujúci s týmto súhlasí.

II. Zmluva o poskytnutie Služby

1. Uzavretie zmluvy o poskytnutie Služby (ďalej ako Zmluva")

Ak je Zákazníkom spotrebiteľ, návrhom na uzavretie zmluvy je umiestnenie ponúkanej Služby Ostrou Poštou na internetovú doménu "ostraposta.sk", zmluvy vzniká odoslaním objednávky Zákazníkom a prijatím objednávky Ostrou poštou. Toto prijatie Ostrá pošta bezodkladne potvrdí Zákazníkovi informatívnym emailom na ním zadaný email, na vznik zmluvy však toto potvrdenie nemá vplyv. V informačnom emaile Zákazník nájde taktiež odkaz na aktuálne znenie VOP a reklamačného poriadku Ostrej Pošty. Vzniknutú zmluvu (vrátane dohodnutej ceny) možno meniť alebo rušiť len na základe písomnej dohody strán alebo na základe zákonných dôvodov. Písomnou dohodou sa rozumie aj e-mailová elektronická komunikácia. Pre výnimku z tohto postupu pozri bod VI. Objednávanie. Zmluva je uzatváraná v slovenskom jazyku.

Uzavretá zmluva je Ostrou Poštou archivovaná po dobu najmenej piatich rokov od jej uzavretia, najdlhšie však na dobu podľa príslušných právnych predpisov, za účelom jej úspešného splnenia a nie je prístupná tretím nezúčastneným stranám. Informácie o jednotlivých technických krokoch vedúcich k uzatvoreniu zmluvy sú zrejmé z týchto obchodných podmienok, kde je tento proces zrozumiteľne popísaný. Zákazník má možnosť pred vlastným odoslaním objednávky ju skontrolovať a prípadne opraviť. Tieto VOP sú k dispozícii na internetovej doméne Ostrej Pošty a je tak umožnená ich archivácia a reprodukcia Zákazníkom.

Náklady na použitie komunikačných prostriedkov na diaľku (internet) pre uskutočnenie objednávky sú v bežnej výške, závislé na tarife telekomunikačných služieb, ktoré Zákazník používa.

Ak sú Zákazníkom-spotrebiteľom objednávané Služby, potom týmto vyslovuje súhlas s tým, aby mu boli poskytnuté pred uplynutím zákonnej lehoty pre odstúpenie.

Zákazník spotrebiteľ výslovne berie na vedomie a súhlasí, že odoslaním objednávky udeľuje svoj súhlas so začatím poskytovania Služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy. V prípade objednania Služby Zákazník spotrebiteľ zároveň vyhlasuje, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí Služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu Služby.

2. Dodanie Ostrej Obálky a Služieb

Služba v zmysle týchto VOP je Ostrou Poštou poskytovaná výlučne na diaľku prostredníctvom Ostrou Poštou zvoleného prepravcu, a s využitím k tomu určených špeciálnych obálok (ďalej iba „Obálka“), ktoré Ostrá Pošta zašle Zákazníkovi bezodkladne po obdržaní objednávky.

Objednaním Ostrej Obálky si zákazník kupuje právo na využitie služieb brúsenia v objednanej hodnote tak, ako v prípade zakúpenia poukazu. Ostrá Obálka je teda je cenina, ktorej podoba, nominálna hodnota a spôsob použitia sú dané rozhodnutím spoločnosti, pri rešpektovaní týchto zmluvných podmienok.

Obálka je prenosná a môže byť využitá akoukoľvek fyzickou osobou. Avšak zmluvným partnerom Ostrej Pošty zostáva pôvodný objednávateľ, ktorý je povinný Obálku uhradiť.

Obálku je možné použiť len na službu, ktorá sa uskutoční v celom rozsahu najneskôr do jedného kalendárneho roka po uzavretí zmluvy v zmysle týchto podmienok.

Pokiaľ nie je dohodnuté ináč, Obálka nemôže byť použitá na nákup iných služieb aké sú v aktuálnej ponuke Ostrej Pošty.

Tak ako v prípade bežnej darčekovej poukážky je aj Ostrá Obálka účtovaná v plnej hodnote objednávky a nie je možné od takejto objednávky odstúpiť po uplynutí 14 dňovej lehoty.

Obálka obsahuje nálepku so spätočnou adresou a umožňuje bezpečne zasielať nože, nožnice a iné povolené predmety. Zákazník v Obálke obdrží aj špeciálne chrániče čepelí, ako aj návod na použitie. Obálka ako aj chrániče čepelí sú prispôsobené tomu, čo si Zákazník objednal.

Zákazník do špeciálnej obálky následne v zmysle priloženého návodu vloží povolené položky (najmä nože a nožnice) a odošle ich na brúsenie do Ostrej Pošty. Položky budú nabrúsené profesionálnymi brúsičmi s dlhoročnými skúsenosťami a následne v lehote od 1 do 5 pracovných dní od dňa ich prevzatia, dané na poštovú alebo inú zvolenú prepravu späť Zákazníkovi.

Ostrá Pošta nie je zodpovedná za oneskorenia, ktoré nezapríčinila priamo Ostrá Pošta. Takéto oneskorenia môžu byť spôsobené napríklad manipuláciou v prepravnej spoločnosti (Slovenská Pošta, alebo iný prepravca).

Ostrá Pošta nezodpovedná za rozhodnutie doručovateľa nedoručiť zásielku priamo, a ak z akéhokoľvek dôvodu sa rozhodne doručiť iba oznámenie o doručení zásielky na pošte. Ak Zákazník z akéhokoľvek dôvodu nepreberie zásielku, alebo nevyzdvihne zásielku na pošte, a Obálka sa tak vráti naspäť do Ostrej Pošty, má Ostrá Pošta právo účtovať 10 EUR za opätovné odoslanie.

Zákazníci sa zaväzujú a sú povinní dodržať podmienky a pokyny pre zasielanie obálok a ostrých predmetov. Zákazníci nesmú vedome ohroziť vlastnú bezpečnosť, ako ani bezpečnosť prepravných spoločností.

Zákazník by mal vždy zabezpečiť, aby položky zaslané do Ostrej Pošty mali správnu veľkosť, aby nepoškodili obal, ochrany čepelí, ani samotnú Obálku, aby sa Obálka dala bezpečne uzatvoriť, aby z Obálky žiadne predmety nevytrčali. V prípade, že budú poskytnuté materiály (Obálka, ochrany, atď.) poškodené, môže Ostrá Pošta účtovať poplatok 10 EUR za nové materiály.

Zákazník by mal v prípade neistoty ohľadom spôsobu balenia vždy kontaktovať Ostrú Poštu prostredníctvom emailu na info@ostraposta.sk. Ostrá Pošta následne môže písomne ozrejmiť spôsob balenia, alebo odsúhlasiť iný spôsob balenia, teda inak ako je uvedené v týchto VOP.

Zákazník sa zaväzuje a je povinný zabezpečiť čistotu položiek, ktoré zašle na brúsenie do Ostrej Obálky a to predovšetkým tak, že budú zbavené špiny a mastnoty. V prípade, že položky nebudú spĺňať minimálne nároky na čistotu, je Ostrá Pošta oprávnená účtovať poplatok vo výške do 2 EUR za položku.

Povinnosťou Zákazníka je zabezpečiť, aby Ostrá Pošta mala správne informácie o emailovej a poštovej adrese Zákazníka. V prípade, že Zákazník zadal nesprávnu adresu pri objednávaní, požadoval presmerovanie, alebo sa presťahoval, a to má za následok nedoručiteľnú Obálku, Ostrá Pošta si vyhradzuje právo účtovať poplatok vo výške 10 EUR za opakované doručenie Obálky Zákazníkovi. To platí bez ohľadu na to, či ide o prvú Obálku Zákazníka, predplatné, obnovenie predplatného, alebo o dodatočne vyžiadanú Obálku.

Zásielka Obálky a jej obsah je poistený do výšky 500 EUR počas doručovania Slovenskou Poštou. Poistná udalosť bude riešená so Slovenskou Poštou, ktorá nesie zodpovednosť za škody pri preprave. Zákazníkovi bude v prípade škody uhradená čiastka, ktorú určí Slovenská Pošta.

3. Brúsenie

Ostrá Pošta poskytuje Službu odborného brúsenia (predovšetkým nožov a nožníc), čo znamená, že predmety sú brúsené podľa profesionálnych zvyklostí. V prípade, že Zákazník odošle položky bez špecifikovania konkrétnych požiadaviek, budú tieto Služby vykonané v súlade s profesionálnymi zvyklosťami. Toto platí pre všetky typy nožov, vrátane starožitných nožov, zberateľských nožov a podobne. Zákazník má možnosť definovať vlastné požiadavky vopred.

Cieľom Služby je brúsenie položiek a preto v službe nie je zahrnuté leštenie alebo odstraňovanie škvŕn, kozmetických chýb, vád a nečistôt, ktoré neovplyvňujú použiteľnosť predmetu. Cieľom Služby je vždy poskytnúť predmet s novým profesionálnym ostrím. Aby sa zabezpečila funkčnosť položiek (najmä nožov) je v niektorých prípadoch nevyhnutné zmenšenie ochrannej časti (hrvoľ, podhlavnica) tak aby nebránila ostriu dosadnúť napríklad na krájaciu dosku.

Ostrá Pošta nezodpovedá za škvŕny a škrabance na položkách pri brúsení.

Ak má Zákazník akékoľvek želanie týkajúce sa spôsobu brúsenia predmetov, je potrebné toto oznámiť ihneď po objednaní prostredníctvom emailu info@ostraposta.sk. Aby sa predišlo nedorozumeniam, mal by Zákazník označiť položku, ktorú si želá špeciálne brúsiť.

Potreba brúsenia závisí od kvality materiálu a od toho ako často a na čo sa čepel používa. Preto si Zákazník pri objednávke sám zvolí predplatný interval, alebo jednorazové brúsenie.

V prípade, ak Zákazník potrebuje väčšiu Obálku, napríklad ak je nôž (čepel a rukoväť) dlhší ako 37 cm, alebo ak je Obálka príliš malá pre všetky položky, ktoré majú byť zaslané, písomne o tomto informuje Ostrú Poštu na emailovej adrese info@ostraposta.sk. Ak Zákazník informuje Ostrú Poštu v lehote do štrnástich (14) dní od obdržania Obálky, bude mu bezplatne zaslaná nová väčšia Obálka, za predpokladu, že Zákazník ešte nepoužil pôvodnú Obálku ani chrániče, ani predplatenú nálepku so spätočnou adresou. Ak Zákazník pôvodnú Obálku, chrániče, alebo nálepku už použil, nová Obálka bude spoplatnená ako nová objednávka podľa platného cenníka.

Ak Zákazník nahlási potrebu väčšej Obálky po štrnástich (14) dňoch, Ostrá Pošta má právo účtovať poplatok vo výške 10 EUR za odoslanie novej Obálky. V tomto prípade však Zákazník musí použiť ochrany čepelí a nálepku so spätočnou adresou z pôvodnej Obálky.

Ak Zákazník stratil Obálku, alebo niektorú z položiek (ochrany čepelí, nálepka s adresou), ktoré dostal od Ostrej Pošty, je povinný toto nahlásiť na email info@ostraposta.sk. Ostrá Pošta potom poskytne novú Obálku spolu s chýbajúcimi položkami. Ostrá Pošta má právo účtovať poplatok vo výške 10 EUR za poskytnutie novej Obálky.

Poškodené materiály (Obálka, chrániče) by sa nemali používať. Použitie poškodených materiálov môže byť nebezpečné počas prepravy a manipulácií s ostrými predmetmi v nej uloženými. Príkladom môže byť aj prípad kedy Zákazník sám poškodí ochranu čepele pri zasunutí noža, alebo ak je poškodená lepiaca páska.

Zákazníci musia vždy kontaktovať Ostrú Poštu, ak vzniklo podozrenie poškodeného materiálu. V prípade, že oznámenie obdrží Ostrá Pošta do štrnást' (14) dní od objednávky alebo od prevzatia objednávky, Ostrá Pošta poskytne materiál a Obálku zdarma. Ak takéto oznámenie obdržíme neskôr ako do štrnástich (14) dní, vyhradzuje si Ostrá Pošta právo účtovať poplatok do výšky 10 EUR za novú Obálku.

Ostrá Pošta nepreberá za žiadnych okolností zodpovednosť za poškodenia, ktoré súvisia s používaním poškodených, alebo vlastnoručne upravených materiálov. Zodpovednosť za takéto škody je zodpovednosťou Zákazníka.

Ak Zákazník po objednaní, alebo v súvislosti s doručením faktúry neobdrží Obálku podľa zvoleného predplatného, alebo ak akýkoľvek objednaný materiál chýba, má toto oznámiť Ostrej Pošte emailom na info@ostraposta.sk najneskôr do štrnástich (14) dní po objednávke. Ak oznámenie obdržíme do štrnástich (14) dní, bude nová Obálka zaslaná bezplatne. Ak takéto oznámenie obdržíme neskôr ako do štrnástich (14) dní, vyhradzuje si Ostrá Pošta právo účtovať poplatok do výšky 10 EUR za novú Obálku.

4. Predplatné

Zákazník si pri objednávke musí vybrať, či požaduje svoje predmety brúsiť jednorázovo (jednorázové brúsenie), alebo opakovane využitím niektorej z ponúkaných foriem predplatného (1-krát do roka, 2-krát do roka, 3-krát do roka alebo 4 a viac krát do roka). Na základe predplatného bude Zákazníkovi zasielaná Obálka v pravidelných intervaloch a to až do zrušenia predplatného.

Každé brúsenie v rámci predplatného je fakturované samostatne.

Predplatné služieb je uzatvárané na dobu neurčitú. Zákazník si môže zvoliť termín, kedy svoju obálku využije, avšak najneskôr do dvanástich (12) mesiacov od objednávky. Po uplynutí týchto dvanástich (12) mesiacov právo zaslať a použiť obálku márne uplynulo.

Pri objednaní predplatného je Zákazník zaviazaný zaplatiť za Obálku nasledovným spôsobom:

a) Predplatné brúsenie 1-krát ročne

Zákazník je povinný zaplatiť objednanú Obálku minimálne jeden krát v priebehu 12 mesiacov od objednávky, avšak celkovo minimálne 2- krát.

b) Predplatné brúsenie 2-krát ročne

Zákazník je povinný zaplatiť objednanú Obálku minimálne dva krát v priebehu 12 mesiacov od objednávky.

c) Predplatné brúsenie 3-krát ročne

Zákazník je povinný zaplatiť objednanú Obálku minimálne tri krát v priebehu 12 mesiacov od objednávky.

d) Predplatné brúsenie 4 a viac krát ročne

Zákazník je povinný zaplatiť objednanú Obálku minimálne štyri krát v priebehu 12 mesiacov od objednávky.

4.1 Zmluvná pokuta

V prípade predčasného zrušenia predplatného, alebo predčasného odstúpenia od zmluvy zo strany zákazníka, alebo odstúpenia od zmluvy zo strany Ostrej Pošty z dôvodov neplatenia alebo omeškania platenia zo strany zákazníka, stráca zákazník všetky výhody (cenové, zľavové, akciové, a pod.), ktoré získal objednaním predplatného. Zákazník je v takom prípade povinný doplatiť sumu, ktorá zodpovedá cenovému rozdielu medzi objednaným predplatným a skutočne využitým brúsením. Napríklad, ak si zákazník objedná predplatné brúsenie 2-krát ročne a v skutočnosti brúsenie v riadnom termíne využije iba raz, bude mu doúčtovaný rozdiel k cene jednorázového brúsenia.

V prípade, že sa zákazník rozhodne zrušiť svoje predplatné bez použitia obálky, pričom obálka už bola odoslaná k zákazníkovi, Ostrá Pošta si vyhradzuje právo účtovať poplatok 10 EUR za každú Obálku.

5. Jednorázové brúsenie

Zákazníci si môžu zvoliť aj jednorázové brúsenie, čo znamená, že nie sú zaviazaní k pravidelnému odberu obálok, ale využijú Obálku iba jedenkrát. Zákazník si môže zvoliť termín, kedy svoju Obálku využije, avšak využitá musí byť najneskôr do dvanástich (12) mesiacov od objednávky. Po uplynutí týchto dvanástich (12) mesiacov právo zaslať a použiť Obálku márne uplynulo.

III. Bezpečnosť a ochrana informácií

Dňom 25.05.2018 nadobudlo účinnosť Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, známe ako Všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov, alebo „GDPR“). Nakoľko Ostrá Pošta nad rámec svojej franchisovej štruktúry zásadne neposkytuje žiadne osobné údaje svojich zákazníkov tretím osobám (s výnimkou poštového prepravcu, prípadne osoby spravujúcej fakturáciu a správu pohľadávok), predstavuje Nariadenie GDPR oproti doterajšej legislatíve v oblasti ochrany osobných údajov iba minimálne zmeny. Napriek tomu Vám však na www.ostraposta.sk/gdpr radi poskytneme všetky informácie týkajúce sa spracúvania Vašich osobných údajov.

Ostrá Pošta prehlasuje, že všetky osobné údaje sú dôverné a budú použité iba k uskutočneniu plnenia zmluvy so Zákazníkom a splneniu zákonných povinností v zmysle príslušnej legislatívy ohľadom účtovníctva. Žiadne z poskytnutých osobných údajov nebudú inak zverejnené, poskytnuté tretej osobe s výnimkou partnerov Ostrej Pošty a situácií súvisiacich s distribúciou (poštový doručovateľ) či platobným stykom týkajúcich sa objednanej Služby (osoba spravujúca účtovníctvo a správu pohľadávok). Ostrá Pošta postupuje tak, aby subjekt údajov neutrpel ujmu na svojich právach, najmä na práve na zachovaní ľudskej dôstojnosti a tak isto dbá na ochranu pred neoprávneným zasahovaním do súkromného a osobného života subjektových údajov. Všetky osobné údaje, ktoré sú poskytnuté dobrovoľne Zákazníkom Ostrej Pošty za účelom splnenia objednávky sú zhromažďované, spracovávané a archivované v súlade s platnými zákonmi Slovenskej republiky, najmä so zákonom č. 18/2018 Z.z., o ochrane osobných údajov, v platnom a účinnom znení, jedná sa najmä o meno, priezvisko, adresu na doručenie, telefónne číslo, e-mailovú adresu a IP adresu. Zákazník akceptuje zásady ochrany osobných údajov uvedené tu a vo vyššie uvedenom odkaze na samostatný text o ochrane osobných údajov.

V rámci reklamačného konania sú od Zákazníkov vyžadované nasledujúce údaje: meno, priezvisko, adresa, telefónne číslo a e-mail. Všetky takto získané osobné údaje sú spracovávané výhradne za účelom nevyhnutným pre vybavenie reklamácie a v súlade so zákonom č. 18/2018 Z.z., o ochrane osobných údajov, v platnom a účinnom znení.

Ostrá Pošta si z dôvodu predchádzania trestnej činnosti a minimalizácie škôd vyhradzuje právo odmietnuť objednávku Zákazníka vytváranú z blokovanej IP adresy v prípade, že je táto IP adresa na tzv. blackliste.

Ostrá Pošta si vyhradzuje právo nevykonávať Službu vo vzťahu k predmetom, ktoré môžu byť použité v súvislosti s páchaním trestnej činnosti alebo inak spôsobiť trestný čin. Takéto položky zahŕňajú, ale nie sú obmedzené na, dýky, motýle a hádzacie hviezdy ("zakázané predmety"). Položky určené na lov, rybolov alebo iné rekreačné aktivity nie sú zahrnuté v "zakázaných predmetoch". Ostrá Pošta si vyhradzuje právo jednostranne určiť, ktoré položky sú zahrnuté do pojmu "zakázané predmety" Ak nám Zákazník zašle zakázané predmety, budú automaticky vrátené Zákazníkovi, bez poskytnutia služieb. Okrem položiek, ktoré sú považované za zakázané, si Ostrá Pošta vyhradzuje právo nevykonávať Službu pre položky, ktoré nie sú zahrnuté v aktuálnom cenníku. Zákazníci, ktorí chcú používať Službu pre položky, ktoré nie sú v aktuálnom cenníku, môžu kontaktovať Ostrú Poštu písomne prostredníctvom e-mailu info@ostraposta.sk

Zákazníci môžu v prípade nejasností kontaktovať Ostrú Poštu prostredníctvom e-mailu na info@ostraposta.sk a poskytnúť fotku položky a Ostrá Pošta posúdi možnosť poskytnutia Služby a prípadne stanoví cenu za túto Službu.

V prípade, že Ostrá Pošta obdrží položku ktorá spadá do zakázaných predmetov alebo predmetov, ktoré nie sú v aktuálnom cenníku, položka môže byť vrátená bez poskytnutia služieb a Ostrej Pošty vzniká právo účtovať Zákazníkovi náklady za poštovné a za baliace materiály vo výške 10 EUR.

V prípade, že Zákazník pri prijatí nabrúsených položiek obdržal nesprávne položky, je povinný bezodkladne kontaktovať Ostrú Poštu prostredníctvom e-mailu na info@ostraposta.sk.

Chybné zásielky sa majú bezodkladne vrátiť, najneskôr však do desiatich (10) pracovných dní na adresu Ostrej Pošty. Za týmto účelom bude zákazníkovi bezplatne poskytnutá Obálka a potrebné baliace materiály.

V prípade, že Zákazník nevráti chybné položky do piatich (5) pracovných dní po tom čo získal potrebné baliace materiály na zabalenie a zaslanie položiek, môže Ostrá Pošta účtovať Zákazníkovi sumu zodpovedajúcu hodnote položky.

V prípade, že Zákazník koná v súlade s vyššie uvedenými bodmi, Ostrá Pošta sa zaväzuje uhradiť náklady spojené s odoslaním chybných položiek a zároveň preberá aj náklady na pôvodnú Službu pre Zákazníka. To znamená, že Zákazník nemusí zaplatiť za poskytnutú Službu za vlastné položky.

IV. Prevádzková doba

Otváracia a prevádzková doba:

- A) Webová stránka a online objednávky na www.ostraposta.sk: 24h/denne
- B) Prevádzková doba brusiarne: Po - Pi: 09:00 - 16:00

V prípade výpadku informačného systému alebo zásahu vyššej moci predávajúci nenesie zodpovednosť za nedodržanie prevádzkovej doby. Zasielanie a prijímanie obálok je počas víkendov a sviatkov pozastavené. O prevádzkovej dobe v dňoch pripadajúcich na štátne sviatky budú zákazníci informovaní na www.ostraposta.sk

V. Ceny a platba

Všetky ceny pre Zákazníkov sú zmluvné a sú uvedené v cenníku na adrese www.ostraposta.sk. Cena, ktorú Zákazník zaplatí pri novej objednávke sa preto môže líšiť od ceny pri prvej objednávke.

Ceny sú konečné, tzn. vrátane DPH, príp. všetkých ďalších daní a poplatkov, ktoré musí spotrebiteľ pre získanie Služby zaplatiť.

Výsledná cena za Obálku pozostáva z ceny za brúsenie zvolených položiek podľa cenníka a ceny poštovného za každú Obálku v zmysle cenníka.

Dátum vystavenia a splatnosť faktúry sú uvedené na faktúre.

Ostrá Pošta si vyhradzuje právo upraviť uvedené ceny a časové intervaly, ktoré sa vzťahujú na predplatné, bez upozornenia Zákazníka vopred. Právo Ostrej Pošty upraviť tieto ceny je obmedzené na úpravu do výšky 15% aktualizovaného cenníka raz za kalendárny rok.

Ostrá Pošta zasiela faktúry e-mailom svojim Zákazníkom po štrnástich (14) dňoch od objednávky, bez ohľadu to, či Zákazník Službu, respektíve Obálku využil, alebo nie. V takom prípade bude mať Zákazník Ostrú Obálku predplatenú ako poukážku. Ak Zákazník Obálku využil skôr ako počas uplynutia 14 dní od objednávky, bude mu vystavená a odoslaná faktúra ihneď po vykonaní Služby brúsenia.

V prípade, že zákazníkovi bude faktúra vystavená ešte pred využitím Obálky, bude mu vystavená faktúra ako v prípade poukazu a účtovaná cena na základe informácií, ktoré Zákazník uviedol pri objednávaní Služby cez objednávkový formulár na www.ostraposta.sk, alebo e-mailom, a výsledná fakturačná cena bude vypočítaná podľa objednaných služieb a aktuálne platného cenníka.

Vzhľadom na to, že je vopred nemožné určiť druh predmetov, ktoré Zákazník skutočne pošle na brúsenie, bude Ostrá Pošta vychádzať z ceny za brúsenie bežného oceľového noža. V prípade ak by cena brúsenia skutočne zaslaných položiek presahovala predplatenú cenu, bude Zákazníkovi doúčtovaný cenový rozdiel. Tento platobný model bol zvolený vzhľadom na náklady spojené so samotným zasielaním a doručovaním Obálok, ako aj cenu použitého materiálu (špeciálna Obálka, ochrany čepelí), administratívne náklady a pod. Ak zákazník zaplatil faktúru pred použitím Obálky, je oprávnený službu brúsenia využiť kedykoľvek počas 12 mesiacov od objednania.

V prípade, že Zákazník pri používaní Služby nevyužije objednanú Službu, resp. Obálku v plnom rozsahu, teda ak Zákazník pošle menší počet položiek než je uvedené v objednávke, Ostrá Pošta môže fakturovať plnú sumu podľa objednávky. Zákazník môže zaplatenú a nevyužitú časť služby využiť na všetky služby poskytované Ostrou Poštou aj neskôr avšak najneskôr do 12 mesiacov od objednania.

Zákazník sa zaväzuje zaplatiť za skutočný počet položiek a služieb, na ktoré využil Služby Ostrej Pošty, bez ohľadu na počet objednaných položiek, ktoré si vybral v objednávke. V prípade rozdielu bude Zákazníkovi zaslaná dodatočná faktúra vo výške cenového rozdielu. V prípade, že sa Zákazník rozhodne zrušiť svoje predplatné bez použitia Obálky v rámci 14 dní od objednávky, pričom Obálka už bola odoslaná k Zákazníkovi, Ostrá Pošta si vyhradzuje právo účtovať poplatok 10 EUR za odoslané materiály, ostatné náklady ďalej účtované nebudú.

Ostrá Pošta si vyhradzuje právo postúpiť pohľadávky voči Zákazníkom tretím stranám alebo predať tieto pohľadávky tretím stranám. V prípade, že Zákazník neuhradí faktúru v súlade s platobnými podmienkami,

Ostrá Pošta alebo tretia strana, môže postúpiť pohľadávku na vymáhanie. Ostrá Pošta má právo vymáhať aj náklady spojené s vymáhaním, rovnako tak účtovať úroky z omeškania podľa platných zákonov. V prípade, že Zákazník nezaplatí faktúru v riadnom termíne splatnosti, Ostrá Pošta si vyhradzuje právo zadržať Zákazníkovu položku ako zábezpeku. V prípade, že Zákazník nezaplatí faktúru v riadnom termíne splatnosti, Ostrá Pošta má právo účtovať poplatok 5,- Euro za odoslanú upomienku.

Ostrá Pošta má právo kedykoľvek previesť svoje práva a povinnosti uvedené v týchto Podmienkach za predpokladu, že u nadobúdajúcej strany možno dôvodne očakávať splnenie týchto práv a povinností, tak, aby bola dosiahnutá spokojnosť Zákazníka. Ostrá Pošta si vyhradzuje právo previesť neuhradené faktúry na vymáhajúcu spoločnosť.

VI. Objednávanie

Zákazník dostane Službu za cenu platnú v čase objednania. Zákazník má možnosť sa pred vykonaním objednávky oboznámiť s celkovou cenou vrátane DPH a všetkými ďalšími poplatkami. Vzhľadom na to, že nie je možné vopred určiť aké položky Zákazník skutočne odošle na brúsenie, nie je možné kvalifikovane predpovedať konečnú cenu za poskytnutie služby v momente odoslania objednávky. V zmysle ust. §3, ods.1, písmena e, zákona 102/2014 Z.z. platnej legislatívy má preto Zákazník možnosť sa pred objednávkou oboznámiť s cenami, cenníkom ako aj spôsobom vypočítania konečnej ceny. Vykonanie objednávky prebieha vyplnením objednávkového formulára na webstránke www.ostraposta.sk a jeho odoslaním pomocou stlačenia tlačidla „Objednajte si Ostrú Poštu“ s povinnosťou platby. Odoslanie objednávky je záväzné.

Objednávať je možné nasledujúcimi spôsobmi:

1. prostredníctvom internetovej stránky ostraposta.sk.
2. prostredníctvom e-mailovej komunikácie cez info@ostraposta.sk

Zákazník berie na vedomie, že môžu nastať prípady, kedy nedôjde k uzatvoreniu zmluvy medzi Ostrou Poštou a Zákazníkom, a to hlavne v prípade, kedy Zákazník objedná Službu za cenu zverejnenú omylom v dôsledku chyby interného informačného systému Ostrej Pošty. Ostrá Pošta v takom prípade Zákazníka informuje o takejto skutočnosti.

Ostrá Pošta si vyhradzuje právo prehlásiť zmluvu za neplatne uzatvorenú, pokiaľ došlo ku zneužitiu osobných údajov, zneužitiu platobnej karty a pod., alebo z dôvodu zásahu správneho či súdneho orgánu, o takomto postupe bude Zákazník informovaný.

Zákazník berie na vedomie, že v uvedených prípadoch nemôže zmluva platne vzniknúť.

VII. Kampane a darčkové poukazy

Akékoľvek zľavové kódy sa môžu použiť iba jedenkrát na domácnosť a adresu počas trojročného obdobia. Kód kampane platí, pokiaľ nie je výslovne uvedené inak, na prvé využitie Služby. To znamená, že zľavový kód nie je uplatniteľný na nové objednávky, na ďalšie Obálky v rámci predplatného, ani na dodatočné zaslanie. Ak nie je výslovne uvedené inak, zľavový kód sa nevzťahuje na jednorázové brúsenie.

Pri používaní darčkových poukazov musí byť použitý kód, ktorý je dodaný s darčkovou poukázkou, platný. Darčkový poukaz je platný dvanásť (12) mesiacov od objednávky.

Stratené darčkové poukazy nemôžu byť nahradené a darčkový poukaz sa za žiadnych okolností nemôže vymieňať za peniaze, aj keď sa nepoužije celá hodnota darčkovvej karty.

Darčkový poukaz je považovaný za vyčerpaný, akonáhle je kód použitý pri objednávke.

Objednávka, ktorá je vytvorená na základe nesprávneho kódu, bude považovaná za normálnu objednávku a bude platná štandardná cenníková cena.

Okrem vyššie uvedeného platí pre zákazníkov, ktorí používajú darčkové poukazy, nasledujúce výnimky a dodatky:

a) Ak Zákazník odošle položku alebo zakúpi Službu, alebo produkt, ktorého hodnota presahuje sumu, ktorú má darčekový poukaz, má Ostrá Pošta právo fakturovať finančný rozdiel

b) Darčekový poukaz nie je možné kombinovať s akýmikoľvek zľavovými kódmi alebo akciami.

VIII. Záruka

Ostrá Pošta poskytuje záruku na vykonané Služby pre Zákazníka. Táto záruka znamená, že Služba bude poskytnutá profesionálne a odborne. Záruka sa nevzťahuje na situácie, keď Zákazník včas neinformoval o špeciálnych požiadavkách podľa §5. Záruka sa taktiež nevzťahuje ani na škrabance po brúsení.

Zákazník je povinný detailne opísať problém s poskytnutou Službou. V prípade potreby môže urobiť fotografickú dokumentáciu.

Na uplatnenie „záruky spokojnosti“ má Zákazník povinnosť bezodkladne informovať Ostrú Obálku, avšak najneskôr do 14 dní od doručenia položiek a predtým ako začne položky používať. Položky ktoré budú niesť známky nešetrného zaobchádzania, alebo domáceho brúsenia a/alebo ostrenia nie sú pokryté touto zárukou.

V prípade nespokojnosti je Zákazník povinný neodkladne informovať Ostrú Poštu prostredníctvom emailu info@ostraposta.sk.

Záruka sa nevzťahuje na situácie, kedy sa Zákazník domnieva, že sa jeho položky príliš rýchlo otupujú. Ostrá Pošta nemá možnosť ovplyvniť kvalitu položiek, ani zaobchádzanie s položkami zo strany Zákazníka.

V prípade reklamácie je Zákazník bezodkladne poslať položky naspäť do Ostrej Pošty na posúdenie a prípadnú nápravu. Za týmto účelom môže Ostrá Pošta Zákazníkovi zaslať Obálku. Zákazník musí najneskôr do 7 dní od reklamácie, alebo do 7 dní od obdržania reklamačnej Obálky zaslať svoje položky.

IX. Odstúpenie od zmluvy a reklamácia

Odstúpenie od zmluvy Zákazníkom, ktorým je spotrebiteľ, v zmysle ustanovenia § 7 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon č. 102/2014 Z. z.) má Zákazník právo od takto uzavretej zmluvy odstúpiť bez uvedenia dôvodu do 14 kalendárnych dní odo dňa prevzatia tovaru alebo od uzavretia zmluvy o poskytnutí služby, pričom je nevyhnutné, aby bol v uvedenej lehote odoslaný email o odstúpení od zmluvy Ostrej Pošte.

Odstúpenie a reklamáciu zasielajte na adresu: info@ostraposta.sk

Okrem prípadov, kedy je odstúpenie od zmluvy výslovne dojednané, nemôže spotrebiteľ odstúpiť od zmlúv o poskytnutí služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby.

Zákazník vyhlasuje, že bol riadne poučený a vyjadruje súhlas s tým, že momentom spracovania odoslanej objednávky dochádza zo strany Ostrej Pošty k poskytnutiu čiastočného plnenia objednanej Služby, najmä v podobe nezvratného spotrebovania a znehodnotenia Obálky a jej obsahu a vynaloženie nákladov na prepravu.

V nadväznosti na predchádzajúcu vetu, týmto Zákazník výslovne vyhlasuje, že bol riadne poučený a vyjadruje súhlas s tým, že ak odstúpi od zmluvy v lehote 14 dní od objednávky, bude povinný uhradiť Ostrej Pošte cenu za skutočne poskytnuté plnenie a znášať všetky náklady, ktoré Ostrá Pošta do momentu účinného odstúpenia v súvislosti s vybavovaním Zákazníkovej objednávky odôvodnene vynaložila, vrátane nákladov na vrátenie Položiek Ostrej Pošte. Za náklady za skutočne poskytnuté plnenie sa považujú najmä náklady na fakticky využité prepravu Obálky a hodnota Obálky samotnej v sume 10 EUR.

Po uplynutí 14 dňovej lehoty je Obálka, tak ako v prípade poukazu, považovaná za nevratnú. Zákazník môže Obálku, ako poukaz a právo na využitie Služieb, využiť kedykoľvek v priebehu 12 mesiacov od objednávky. Zákazník je povinný v takomto prípade objednanú Obálku zaplatiť v plnej výške.

Ostrá Pošta si vyhradzuje právo jednostranne odstúpiť od zmluvy v prípade, keď sa Zákazník dostane do omeškania s platbou.

X. Záverečné ustanovenia

Prípadné spory medzi Ostrou Poštou a Zákazníkom je možné riešiť taktiež mimosúdnou cestou. V takomto prípade kupujúci - spotrebiteľ môže kontaktovať subjekt mimosúdneho riešenia sporov, ktorým je napríklad [Slovenská obchodná inšpekcia](#). Tieto Všeobecné obchodné podmienky sú platné a účinné od 22.02.2020 a rušia predchádzajúce znenia VOP. Predávajúci si vyhradzuje právo zmeniť VOP bez predchádzajúceho upozornenia.

Zákazník súhlasí, že spory vzniknuté medzi Ostrou Poštou a Zákazníkom v súvislosti s poskytovaním Služby, budú prejednané a rozhodnuté všeobecným súdom Slovenskej republiky.